

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi merupakan era tanpa batas yang tercermin dengan adanya kebebasan dalam berusaha, berpendapat, dan bersaing. Kebebasan berusaha sudah menjadi tuntutan semua masyarakat di seluruh dunia. Tepatnya di kota Bandung, perkembangan pariwisatanya telah mencapai puncaknya dalam beberapa tahun belakangan ini (www.gastronomy-aficionado.com). Dengan adanya perkembangan tersebut, banyak sekali wirausahawan yang membuat bisnis perhotelan di wilayah-wilayah yang strategis. Menurut Hasan (2012), terjadi kenaikan jumlah okupansi hotel di kota Bandung dari 57,57% menjadi 72,81%. Pernyataan tersebut dapat dilihat langsung bahwa hampir di setiap jalan kota Bandung terdapat berbagai jenis hotel, mulai dari hotel melati sampai hotel berbintang. Perkembangan bisnis perhotelan tersebut, mendorong perusahaan untuk mencari sumber daya manusia yang mempunyai tingkat kinerja yang tinggi. Hal tersebut dikarenakan bisnis perhotelan membutuhkan pelayanan yang sangat baik kepada konsumen sehingga hotel tersebut mendapatkan kepercayaan dan kelayakan dari konsumen. Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting bagi perusahaan atau organisasi dalam bisnis ini untuk mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Tantangan utama yang banyak dialami dalam dunia bisnis perhotelan adalah bagaimana sumber daya manusia yang ada memiliki kinerja yang baik. Menurut Hayadi dan Kristiani (2007) kinerja merupakan gambaran tingkat suatu pelaksanaan kegiatan atau program dalam usaha mencapai tujuan, misi, dan visi organisasi. Istilah kinerja sering dipakai untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu. Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007), kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensi yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut terdiri atas faktor intrinsik karyawan (personal atau individu) atau sumber daya manusia ekstrinsik, yaitu: kepemimpinan, sistem, tim, dan situasional. Uraian rinci faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

a. Faktor Personal atau Individual

Faktor personal atau individual tersebut meliputi unsur pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan.

b. Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan meliputi aspek kualitas manajer dan *team leader* dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan.

c. Faktor Tim

Faktor tim meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

d. Faktor Sistem

Faktor sistem meliputi sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.

e. Faktor Kontekstual (situasional)

Faktor Kontekstual (situasional) meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Terdapat tiga jenis kriteria dalam penilaian kinerja oleh Wilson Bangun (2012:235), yaitu:

1. Kriteria Berdasarkan Sifat

Bepusat pada karakteristik pribadi karyawan. Jenis kriteria ini terpusat pada bagaimana kepribadian setiap karyawan dalam mengidentifikasi dan melaksanakan suatu jenis pekerjaan.

2. Kriteria Berdasarkan Perilaku

Kriteria ini mengarah pada bagaimana suatu pekerjaan dilaksanakan dengan baik.

3. Kriteria Berdasarkan Hasil

Jenis kriteria ini mengarah pada pencapaian hasil pekerjaan. Kinerja karyawan diukur berdasarkan hasil pekerjaan mereka, di mana pekerjaan tersebut mudah diukur dengan jelas. Pengukuran dilakukan berdasarkan hasil yang dapat diterapkan.

Setelah mengetahui definisi dari kinerja, faktor-faktor yang memengaruhinya dan kriteria dalam penilaian kinerja, dapat dipertanyakan

“Bagaimana caranya meningkatkan kinerja karyawan?” Menurut Sahat Siregar (2009) mengatakan pengembangan sumber daya manusia adalah suatu upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengeolahan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil kinerja yang optimal. Dan menurut Ninin (2012) mengatakan pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan faktor yang mendorong tercapainya kompetensi karyawan sehingga dapat memberikan kinerja terbaik pada perusahaan. Dan menurut Mangkunegara (2008) pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana karyawan manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoretis guna mencapai tujuan yang umum. Adapun menurut Hasibuan (2007) pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Dari teori-teori yang ada, sudah dipastikan pengembangan sumber daya manusia dapat meningkatkan kinerja karyawan disuatu perusahaan. Proses pengembangan karyawan bisa dilakukan secara formal maupun informal. Secara formal dapat diartikan bahwa karyawan ditugaskan oleh perusahaan untuk mengikuti program pengembangan. Sedangkan secara informal dapat diartikan bahwa karyawan melatih dan mengembangkan dirinya atas keinginan dan inisiatif sendiri tanpa ditugaskan oleh perusahaan. Program pengembangan karyawan akan membuat karyawan semakin produktif sehingga memungkinkan organisasi

atau perusahaan mempertimbangkannya, khususnya dalam bidang perhotelan yang mementingkan pelayanan kepada konsumen.

Menurut situs “Agoda.com” terdapat 10 hotel bintang 5 yang terdapat di Bandung. Hotel-hotel tersebut adalah hotel bintang 5 yang memiliki banyak konsumen yang tidak hanya berasal dari dalam Bandung tetapi sebagian besar konsumen yang royal adalah konsumen yang berasal dari luar Bandung. Hotel-hotel tersebut memiliki program pengembangan sumber daya manusia yang hampir dilakukan setiap minggunya. Dengan adanya program pengembangan sumber daya manusia, seharusnya tingkat kinerja karyawan akan meningkat dari waktu ke waktu. Tetapi kenyataannya terdapat kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh masing-masing hotel tersebut. Dan dari data yang berasal dari situs-situs seperti Agoda, Tripadvisor, dan Klikhotel, mengatakan hampir banyak konsumen yang mengeluh dengan kurang nyamannya pelayanan yang diberikan oleh karyawan di hotel tersebut. Menurut Yulia (2013), G.H. Universal Hotel memiliki staff karyawan yang kurang gesit dalam menangani tamu khususnya dalam masa liburan, dan memiliki staff karyawan yang kurang teliti dalam pembayaran hotel. Menurut Debora (2013), Arti D (2013), dan Btlm (2013), Grand Preanger Hotel, The Trans Luxury Hotel dan Hotel Hilton Bandung memiliki karyawan yang kurang ramah dalam penyambutan tamu. Sedangkan menurut Dicky (2012), Grand Aquila Hotel memiliki karyawan yang tidak dapat memberikan solusi yang baik terhadap masalah yang ada. Sementara di Padma Hotel Bandung, Dhita (2013) mengeluh dengan kelambatan karyawan dalam memberikan fasilitas yang seharusnya sudah disediakan. Sedangkan pada Hyatt Regency

Bandung, Kartika (2012) memberikan ulasan kekecewaan tentang kelambatan dalam proses *check in* dan *check out* sekaligus tentang pelayanan karyawan yang sedikit mengganggu.

Dari ulasan-ulasan konsumen yang ada, terdapat kesenjangan antara program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan hampir setiap minggu dengan hasil kinerja yang sebenarnya terjadi di lapangan. Hasil kinerja yang terjadi sebenarnya tidak berkesinambungan dengan pengharapan dari kriteria-kriteria penilaian kinerja yang telah dibahas diatas. Dan mengingat betapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia dapat meningkatkan kinerja karyawan yang ada pada fenomena saat ini, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL BINTANG 5 DI BANDUNG (STUDI PADA MARBELLA SUITES DAN PADMA HOTEL)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Apakah pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel bintang 5 di Bandung?”

1.3. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dalam penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui dan menganalisis pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel bintang 5 di Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Sedangkan kegunaan yang dapat diambil dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Perusahaan

Untuk pihak perusahaan, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperoleh masukan-masukan yang positif dan membantu perusahaan dalam penyusunan program pengembangan sumber daya manusia selanjutnya untuk para karyawan agar karyawan tersebut tetap dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam perusahaan tersebut.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bukti tentang adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan, dan dalam penelitian ini dapat membantu para mahasiswa untuk mengetahui lebih dalam lagi tentang pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai suatu pedoman dan menjadi sumbangan pemikiran atau referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama bagi mahasiswa yang melakukan penelitian selanjutnya.